

Términos y condiciones de los servicios de hospedaje

INDICE

Términos del contrato	2
Condiciones generales	2
Condiciones para la reserva vía www.qallwahotels.com	2
Condiciones para el proceso de Check-in y Check-out	4
Condiciones para la estadía en el hotel.....	5

Términos del contrato

QALLWA HOTELS: Proveedora del servicio de hospedaje.

CLIENTE: Pasajero que toma los servicios de QALLWA HOTELS (mayor de edad).

CHECK-IN: Proceso de registro de entrada del cliente en hotel antes de ingresar a la Habitación.

CHECK-OUT: Proceso de registro de salida del cliente al momento de terminar de usar los servicios del hotel.

NO-SHOW: Es la no presentación del pasajero en el hotel antes de las 23:59 horas del día previsto de llegada, sin comunicación previa por parte del cliente.

RESERVA: Acuerdo entre QALLWA HOTELS y el Cliente para reservar la(s) habitación(es) para las fechas solicitadas por el cliente en cualquier hotel de la cadena QALLWA HOTELS.

CARGO POR SERVICIOS: Recargo del 10% al consumo por servicios prestados de QALLWA HOTELS.

IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS (IGV): Impuesto correspondiente al 18% de la tarifa.

Condiciones generales

El Cliente al realizar la reserva por QALLWA HOTELS Web declara haber sido informado y/o tenido acceso al contenido de la sección "Preguntas Frecuentes" consignados en nuestro sitio web <https://www.qallwahotels.com/>, las cuales forman parte de los términos del presente contrato. Así mismo acepta incondicionalmente los siguientes términos y condiciones.

Ningún agente, servidor, representante, o tercera persona, tiene la facultad o la capacidad para modificar, restringir o ampliar los términos de este contrato.

Los términos y condiciones figuradas aplican para todos los hoteles que pertenezcan a la cadena QALLWA HOTELS.

Condiciones para la reserva vía www.qallwahotels.com

Sobre el procesamiento de pagos:

- En virtud de este acuerdo, los servicios de procesamiento de pagos de bienes y / o servicios adquiridos en este sitio web son proporcionados por Qallwa Hotels, en nombre de Negocios e Inversiones Mevel S.A.C o por Inversiones Turísticas Hotel Las Palmeras S.A.C, en función del tipo de método de pago utilizado para la compra de los bienes y / o servicios.
- Para cualquier otro tipo de compras, estos términos son un contrato entre usted y Negocios e Inversiones Mevel S.A.C. y los bienes y / o servicios serán entregados por Negocios e Inversiones Mevel S.A.C. o Inversiones Turísticas Hotel Las Palmeras S.A.C. directamente. La empresa que finalmente facture y brinde el servicio dependerá del hotel reservado:

Hotel	Compañía
Qallwa Asia	Negocios e Inversiones Mevel S.A.C.
Qallwa Chincha	
Qallwa Casma	
Qallwa Pucallpa	Inversiones Turísticas Hotel Las Palmeras S.A.C.

Las tarifas mostradas en el primer paso del proceso de compra son netas, no incluyen el cargo por IGV ni cargo por servicios. En el último paso del proceso de compra solo se adiciona el cargo por servicios, pero el IGV, en caso aplique, **siempre** será pagado en la recepción del hotel.

Las tarifas son expresadas por noche/habitación, no por pasajero. El costo de camas adicionales en la habitación depende de la disponibilidad de espacio en la habitación y camas en el hotel, para mayor información comunicarse con reservas@qallwahotels.com

Políticas de cancelación:

- **Flexible:** Se puede modificar o cancelar la reserva hasta 48 horas antes del Check-in (hora peruana) sin cargos adicionales.
- **No Reembolsable:** Reservas prepagadas, no se aceptan modificaciones, cancelaciones, transferencias ni devoluciones.
- La penalidad por No-Show corresponde al total del monto de la estadía.
- Todas las tarifas serán cobradas en SOLES (PEN). Y el comprobante de compra será emitido en SOLES.
- La confirmación de la reserva será en un plazo máximo de 24 horas realizada la reserva.
- Para el caso de las reservas con condición prepagadas, el cargo de la totalidad de la estadía a la tarjeta de crédito será efectuado en las 24 próximas horas luego de haber generado la reserva.
- Para el caso de las reservas que no tienen condición de prepagadas, QALLWA HOTELS tiene la potestad de verificar la tarjeta de crédito a través de pre autorización.
- La web (<https://www.qallwahotels.com/>) acepta tarjetas de débito.
- En caso la tarjeta de crédito muestre los mensajes: **“denegada”, “robada”, “fondos insuficientes”, “fecha vencida”,** se procederá a la anulación de la reserva, sin previo aviso.
- Nos reservamos el derecho a cancelar o modificar reservaciones en aquellos casos donde se considere que el cliente haya realizado una actividad fraudulenta o inapropiada.
- En caso de error y/o duplicidad en la reserva realizada por el cliente, QALLWA HOTELS no asume responsabilidad por este hecho y aplicará la penalidad según la política de la reserva.
- En caso de reservas de grupo mayores a 5 habitaciones QALLWA HOTELS se reserva el derecho de aplicar políticas y plazos especiales.

Condiciones para el proceso de Check-in y Check-out

- Prohibido el ingreso de alimentos a los hoteles, salvo por alguna restricción médica.
- Presentar Documento de Identidad de todos los ocupantes de la habitación.
- Para la exoneración de Impuesto General a las Ventas (IGV), es indispensable presentar: **El pasaporte y Tarjeta Andina de Migración con el sello de ingreso no mayor a 60 días.**
- El horario de Check-in y Check-out varía del hotel donde se efectuó la reserva:

Hotel	Check-in	Check-out
Qallwa Asia	15:00	12:00
Qallwa Chincha	15:00	12:00
Qallwa Casma	15:00	12:00
Qallwa Pucallpa	15:00	12:00

- Cualquier solicitud para Early Check-in y/o Late Check-out está sujeta a un cargo adicional y debe ser solicitado al correo: reservas@qallwahotels.com o directamente en el hotel (sujeto a disponibilidad).
- Indispensable presentar una TARJETA DE CRÉDITO al momento del Check-in para garantizar alojamiento y extras durante estadía. A esta TARJETA DE CRÉDITO se le hará una pre autorización.

Condiciones para la estadía en el hotel

- Se ofrece servicio de movilidad gratuita compartida en Pucallpa (ciudad) en horarios preestablecidos. Para coordinar el traslado, deben comunicarse con cada una de las recepciones con **48 horas** de anticipación por lo menos al ingreso al Hotel.
- Contamos con traslado Aeropuerto-Hotel-Aeropuerto en servicio privado con cargo adicional.
- Se permite hasta un (1) niño (menor a 12 años) compartiendo habitación con dos adultos sin cargo extra en alojamiento. El desayuno del menor no está incluido en el precio de la habitación y deberá ser cargado a la habitación.
- El cobro de los desayunos adicionales se realizará de la siguiente manera:
- De 0 a 5 años no se cobrará.
- De 6 a 12 se cobrará tarifa niño: Previa Coordinación con reservas@qallwahotels.com
- De 13 años hacia adelante se cobrará tarifa adulta: Previa Coordinación con reservas@qallwahotels.com
- El desayuno buffet incluido por habitación es considerado para dos personas, entre adultos o niños. Si en la habitación se hospeda un niño adicional, se le realizará el cobro del desayuno buffet de acuerdo a la edad del menor.
- Solo es posible colocar camas extras en algunas de nuestras habitaciones de determinados hoteles. Se requiere previa coordinación e implicará cargo adicional.
- No es posible el juntar las camas de las habitaciones.
- Las habitaciones y áreas comunes, en algunas unidades, cuentan con instalaciones y condiciones de acceso para personas con necesidades especiales.
- Dada la situación – hecho de fuerza mayor o caso fortuito – que QALLWA HOTELS no esté capacitada para cumplir con el alojamiento del cliente, esta se compromete a brindar una solución ofreciendo alojamiento en cualquiera de sus hoteles más cercanos, o en otros hoteles cercanos de similar o superior categoría.
- No están permitidas mascotas o el ingreso con cualquier animal a los hoteles. sólo está permitido el ingreso de animales de servicio debidamente certificados. Se deberá coordinar con el hotel al menos una semana antes de su llegada.
- De acuerdo a la Ley General para la Prevención y Control de Los Riesgos del Consumo de Tabaco, Ley Número 29517, está prohibido fumar en las habitaciones. En caso se verifique el incumplimiento por un huésped de lo especificado en el presente párrafo, se aplicará a dicho huésped una penalidad ascendente a 800 soles diarios.
- Todos los hoteles cuentan con WiFi gratuito en áreas públicas y habitaciones.
- No todos nuestros hoteles cuentan con estacionamiento dentro de las instalaciones del hotel, por lo que no garantizamos plazas para ningún pasajero (sujeto a disponibilidad según llegada). En caso se confirme la disponibilidad de estacionamiento, este no tiene costo.
- No ofrecemos tours, pero podemos contactarlos con un operador local.
- El hotel no se responsabiliza por la pérdida o dinero, joyas y/u otros objetos de valor dejados en la habitación. Rogamos a nuestros huéspedes dejar las puertas de sus habitaciones debidamente cerradas, así como utilizar las cajas de seguridad que se encuentran en sus habitaciones o declarar los mismos y dejarlos en custodia en la recepción del hotel. La disponibilidad de una caja de seguridad en la Recepción, podría variar según el hotel.
- Todos los objetos personales olvidados por nuestros huéspedes, permanecerán bajo

depósito en el hotel por 90 días calendario. Vencido este plazo, el hotel podrá disponer de los mismos.

- Con el fin de proporcionar una cómoda estadía a todos nuestros huéspedes exigimos un horario de silencio entre las 11 p.m. y las 9 a.m.
- Está prohibido el ingreso a las habitaciones de cualquier persona que no esté registrada en el hotel.
- En caso desee consumir bebidas alcohólicas adquiridas fuera del hotel, se aplicará una tarifa de descorche.
- QALLWA HOTELS está en contra del tráfico de piezas arqueológicas pertenecientes al Patrimonio Cultural Peruano.
- QALLWA HOTELS está en contra del tráfico de especies protegidas.
- Está prohibida la tenencia y consumo de drogas alucinógenas dentro de las instalaciones del hotel.
- La explotación y el abuso sexual de menores de edad son castigados penal y civilmente conforme las disposiciones legales vigentes.
- Si desea extender su estadía, le pedimos que informe a la Recepción del hotel con al menos 24 horas de anticipación a su fecha de salida. La extensión dependerá de la disponibilidad de habitaciones.